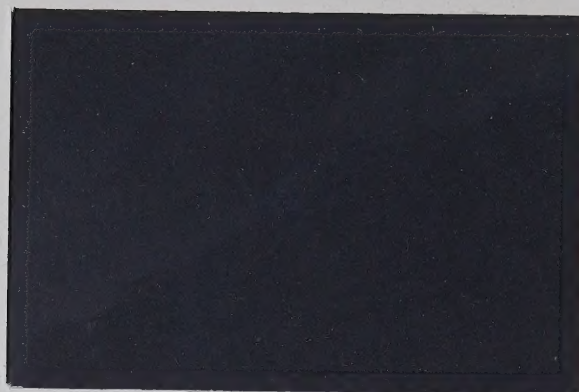




3 1761 11637808 4

Étude technique N° 25  
PLANIFICATION DE LA MAIN-D'OEUVRE  
DANS L'INDUSTRIE DE L'ACCUEIL  
D'ICI 1990  
S.E. Moreau  
juillet 1981

**LABOUR MARKET DEVELOPMENT TASK FORCE  
TECHNICAL STUDIES SERIES**



Étude technique N° 25  
PLANIFICATION DE LA MAIN-D'OEUVRE  
DANS L'INDUSTRIE DE L'ACCUEIL  
D'ICI 1990  
S.E. Moreau  
juillet 1981

Cette étude compte parmi la série d'études techniques préparées à l'intention du Groupe d'étude de l'évolution du marché du travail. Les opinions émises sont celles de l'auteur et ne représentent pas nécessairement les points de vue du Groupe d'étude. Elles ne représentent pas ceux du gouvernement du Canada.



© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1981

N° de cat. MP 15-4/25-1981F

ISBN 0-662-91382-5

Les sommaires (rédigés en français et en anglais) des études techniques préparées à l'intention du Groupe d'étude ont été publiés sous une même couverture. On pourra se procurer cette série, le rapport du Groupe d'étude ainsi que chacune des études techniques en s'adressant à:

Distribution et Renseignements,  
Division des Affaires Publiques  
Commission de l'Emploi et de  
l'Immigration Canada  
140, Promenade du Portage  
Ottawa, K1A 0J9  
Tel: 994-6313

## TABLE DES MATIÈRES

	<u>Page</u>
INTRODUCTION	1
MÉTHODOLOGIE	3
PERSPECTIVES A LONG TERME DE L'INDUSTRIE DU TOURISME	5
A - Questions et tendances spécifiques	5
B - Prévisions économiques à long terme	7
DEMANDE DE MAIN-D'OEUVRE DANS L'INDUSTRIE DE L'ACCUEIL	11
A - Situation actuelle de la main-d'oeuvre	11
B - L'apport de la technologie	14
C - Quelques scénarios	14
OFFRE DE MAIN-D'OEUVRE DANS L'INDUSTRIE DE L'ACCUEIL	18
A - Sources de main-d'oeuvre	18
B - Etablissements de formation	19
C - Programmes de formation	22
ASSORTIR L'OFFRE A LA DEMANDE	24
AUTRES PROBLEMES	27
A - Problème de communication	27
B - Problème de financement	28
C - Autres problèmes	31

## TABLE DES MATIÈRES (suite)

	<u>Page</u>
CONCLUSIONS	33
APPENDICES	
I - PIB et croissance du revenu discrétionnaire pour les principaux pays d'origine du tourisme	36
II - Données sur l'emploi dans le secteur de l'accueil, par province	37



## SOMMAIRE

### PERSPECTIVES D'EMPLOI À MOYEN TERME: L'INDUSTRIE DE L'ACCUEIL

S.E. Moreau

Le secteur de l'accueil (hôtels, motels, restaurants et tavernes) de l'industrie du tourisme est l'un des plus gros employeurs du Canada. Des statistiques précises sur les travailleurs de ce secteur ne sont pas disponibles en raison de la difficulté d'en définir les composantes pour constituer une base de données unifiée. Toutefois, des statistiques incomplètes indiquent que la population active dans ce secteur se chiffrait à 574 000 en 1980. La croissance de la main-d'oeuvre dans l'ensemble de l'industrie du tourisme, à peu près la même que dans le secteur de l'accueil, augmente à raison de 6,2 % par année, et l'on prévoit qu'elle se poursuivra à un taux plus modéré, quoique appréciable, d'environ 4 % au cours des années 1980, pour porter la population active de ce secteur à 850 000 d'ici la fin de la décennie.

La conclusion principale de l'étude, c'est qu'il n'y a pas de pénuries ou de surplus importants de main-d'oeuvre dans l'industrie de l'accueil. Toutefois, à l'échelle locale, il y a des pénuries dans certains métiers, notamment de chefs cuisiniers et de travailleurs assimilés. L'étude conclue également que l'emploi dans l'industrie du tourisme est peu sensible aux fluctuations de la conjoncture économique, ce qui ne veut nullement dire que ce secteur n'éprouve pas de difficultés. En effet, le caractère fragmentaire de l'industrie, où l'on retrouve un certain nombre de grandes entreprises, une quantité de petites et quelques moyennes entreprises signifie que chaque catégorie connaît des problèmes et des besoins bien particuliers. Ces catégories sont souvent disparates. On peut prévoir que seuls les grandes entreprises seront sensiblement touchées par les progrès technologiques.


Toutefois, quelle que soit leur taille, toutes les entreprises de l'industrie de l'accueil sont touchées par les facteurs suivants:

- a) Le manque endémique de coordination dans l'industrie et entre celle-ci et le gouvernement entraîne un chevauchement des programmes et des politiques qui visent parfois des objectifs contradictoires.
- b) Il s'ensuit que les intéressés (conseillers pédagogiques et conseillers en placement, exploitants et main-d'oeuvre actuelle et éventuelle dans ce secteur) ou bien ne sont pas très au courant des programmes actuels visant l'expansion des installations d'accueil et la formation de la main-d'oeuvre, ou bien, s'ils en connaissent l'existence, en comprennent mal la portée. Il faut favoriser la diffusion de renseignements sur les programmes et la participation à ceux-ci avant de créer d'autres programmes.
- c) L'image classique de l'industrie, à savoir qu'elle emploie des travailleurs peu spécialisés, a nui à la formation d'un personnel "spécialisé" permanent. La mise en valeur de l'entregent nécessaire dans cette industrie pourrait servir à convaincre d'éventuels employés à s'inscrire à des cours de formation, ce qui atténuerait quelque peu le caractère temporaire des emplois et réduirait le taux de roulement élevé dans ce secteur de l'économie.

Enfin, il est évident que, même si les conclusions principales de l'étude n'exigeront pas de modifications importantes à l'avenir, les résultats de l'enquête sur la main-d'oeuvre du Canadian Hospitality Institute pourraient déteindre sur des points précis. La base de données qui découlera probablement de l'analyse du Canadian Hospitality Institute aurait grandement aidé à l'élaboration de notre étude.



Enfin, il est évident que, même si les conclusions principales de l'étude n'exigeront pas de modifications importantes à l'avenir, les résultats de l'enquête sur la main-d'oeuvre du Canadian Hospitality Institute pourraient déteindre sur des points précis. La base de données qui découlera probablement de l'analyse du Canadian Hospitality Institute aurait grandement aidé à l'élaboration de notre étude.



Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116378084>

## ABSTRACT

### MANPOWER PLANNING IN THE HOSPITALITY INDUSTRY TO 1990

S.E. Moreau

The hospitality sector (hotels, motels, restaurants and taverns) of the tourist industry is one of the largest employers in Canada. Accurate estimates of labour in this segment are not available since there are important definitional problems preventing the establishment of a consolidated data base. However, incomplete statistics indicate employment of some 574,000 in 1980. Growth of labour in the total tourist industry -- considered to be about the same in the hospitality sector -- has been increasing at 6.2 per cent per annum and is expected to continue rising at a more moderate, but still healthy, rate of about 4 per cent in the 1980s, bringing total employment to 850,000 by the end of the decade.

The principal finding of this report is that there are no major labour shortages or surpluses in the hospitality industry, although there are some local shortages in a few skills (chefs and other kitchen staff). A second finding is that tourist industry employment is relatively insensitive to fluctuating economic conditions. This does not mean there are no problems in this sector. The fragmented nature of the industry, with a number of large operators, many small ones and few medium-sized firms means that each group will have its particular problems and specific needs. Often these three groups have little in common. Only the larger operators will be appreciably affected by technological developments.

However, regardless of size, firms in the hospitality sector are affected by the following:



- a) The lack of coordination within the industry and between the industry and governments is endemic, resulting in programs and policies that either duplicate or are at cross purposes with other programs and policies.
- b) Consequently, interested parties (education and employment consellers, hospitality operators and their existing and potential labour force) have little knowledge or understanding of currently available programs aimed at developing hospitality facilities and personnel training. Dissemination of information on, and uptake of, these programs must be encouraged before additional programs are considered.
- c) The industry has traditionally been plagued by a "low-skill" image which has hampered the development of permanent, "professional" staff. A greater appreciation of "people" skills in selling training programs would alleviate some of the temporary nature of, and high turnover in, this segment of the economy.

Finally, it is evident that while the major findings of this study are not likely to require substantial modification in the future, the results of The Canadian Hospitality Institute's survey on Manpower strategy may alter their details. This study would have benefited greatly from the anticipated data base The Canadian Hospitality Institute's study is likely to generate.

## PLANIFICATION DE LA MAIN-D'OEUVRE DANS L'INDUSTRIE DE L'ACCUEIL D'ICI 1990

### INTRODUCTION

"Les services d'alimentation et d'accueil: une industrie à l'abri de la récession." Ce titre coiffait un article sur les résultats de l'étude annuelle menée sur les 100 plus grosses entreprises canadiennes de l'industrie de l'accueil. Dans le même ordre d'idées, l'étude de l'Office de tourisme du Canada (OTC), portant sur les déplacements de 1979, confirme qu'en dépit d'une conjoncture économique difficile, l'industrie du tourisme demeure très saine au Canada. Il ne faut pour autant conclure que tout est au beau fixe dans cette industrie.

L'éparpillement constitue la caractéristique dominante de l'industrie du tourisme au Canada. En outre, la géographie et le climat canadiens confèrent aux tendances touristiques un caractère résolument saisonnier, ce qui comporte certains désavantages par rapport à de nombreux autres pays. De plus, certains politiques nationales et étrangères (taxes sur les repas, taux de salaire minimum, dépenses de congrès non déductibles, etc.) ont eu des effets négatifs sur l'industrie au cours des dernières années. Enfin, le manque de personnel qualifié dans certaines professions spécialisées constitue un autre problème.

Cependant, des mesures ont été prises en vue de corriger certains de ces obstacles au progrès de l'industrie. En décembre 1980, le Congrès américain a abrogé les dispositions fiscales relatives aux dépenses engagées lors de congrès internationaux et l'on prévoyait que les effets positifs

de cette mesure pour les centres de congrès canadiens allaient se faire sentir assez rapidement. On entreprend actuellement plusieurs études d'envergure sur divers segments de l'industrie du tourisme et l'on s'attend à ce qu'éventuellement, les normes d'exploitation, la formation du personnel et les plans de marketing s'y rattachant soient mieux coordonnés. En outre, l'OTC, en collaboration avec divers ministères et les associations concernées, poursuit ses efforts en vue d'enrichir la maigre banque actuelle de données sur certains aspects de l'exploitation touristique, et d'améliorer les données existantes. Si la formation du personnel demeure une responsabilité provinciale, le gouvernement fédéral fait sa part en la matière soit en fournissant des services et des conseils sur des programmes spéciaux.

Aussi, le présent document se propose-t-il de passer en revue d'une part, les données disponibles sur la demande de main-d'oeuvre dans le secteur de l'accueil<sup>(1)</sup> de l'industrie du tourisme, et d'autre part, l'offre actuelle et potentielle en mesure de répondre à cette demande. Nous traiterons également des établissements et des programmes de formation. Enfin, nous tenterons d'évaluer les diverses tendances en ce qui a trait aux carrières dans l'industrie du tourisme, et de déterminer quelle autre forme d'aide (\$ ou politique) permettrait d'accélérer la formation de personnel compétent.

---

(1) La présente analyse porte uniquement sur le segment "accueil" de l'industrie du tourisme. Il s'agit des hôtels/môtels, restaurants, et tavernes/brasseries inscrits sous le numéro de code 875 de la CAE.



## MÉTHODOLOGIE

Lorsqu'il s'agit d'examiner un segment spécifique de l'industrie du tourisme, la principale difficulté est d'abord d'en arriver à une définition de ses composantes que puissent étoffer des données pertinentes. C'est une gros problème, car:

- (a) jusqu'à ce que ces définitions soient établies, il est impossible de recenser les entreprises de l'industrie, le nombre d'employés et leur classification, ni les autres caractéristiques de la main-d'oeuvre. Les définitions actuelles sont très arbitraires, s'appliquent à des besoins ou à des ensembles de besoins précis, et sont souvent incompatibles avec les données recueillies sur ces divers besoins. Par exemple, même si le secteur de l'accueil est habituellement considéré comme un segment de l'industrie du tourisme, il est clair d'après les données sur les ventes brutes qu'il est, non pas axé sur le tourisme, mais sur les populations locales;
- (b) l'une des conséquences de cette situation est que de nombreux établissements de formation offrent des cours dont la portée est beaucoup plus vaste que le simple marché de l'accueil (préparation des aliments dans les institutions, boulangerie et boucherie commerciales, etc.). Les travailleurs formés spécifiquement pour le secteur de l'accueil se retrouvent souvent employés dans d'autres secteurs de l'industrie du tourisme. Il n'existe évidemment aucune statistique précise sur les emplois qu'occupent effectivement les diplômés de ce programmes.

Aux fins de la présente étude, deux sources principales de données ont été utilisées:

- (a) des sources établies, telles les statistiques publiées par Statistique Canada, L'Office de tourisme de Canada, l'Organisation de l'aviation civile internationale, l'Organisation mondiale du tourisme, Informetrica et autres;
- (b) des entrevues, en personne ou par téléphone, et des enquêtes spéciales menées par divers groupes afin de connaître les opinions sur l'offre et la demande de main-d'oeuvre et les expériences à l'égard des besoins et des programmes de formation.

Le première source nous a surtout donné une indication sur les tendances à long terme du développement économique, et sur la demande s'y rattachant dans l'industrie du tourisme d'ici la fin de la décennie. Les quelques données statistiques sur l'emploi et sur les établissements de formation proviennent également de cette source.

De la seconde source ont été tirées des données moins structurées/coordonnées, que nous avons synthétisées pour obtenir un portrait schématique de l'utilisation des établissements de formation, et du potentiel de main-d'oeuvre dans cette industrie. Nous avons en outre étudié en détail un programme qui a remporté beaucoup de succès dans une autre industrie, lequel a permis d'évaluer, de coordonner et d'améliorer la formation du personnel, afin de déterminer si certains aspects de ce programme pourraient s'appliquer à d'autres industries, dont celle du tourisme.

## PERSPECTIVES A LONG TERME DE L'INDUSTRIE DU TOURISME

Bien que l'on s'intéresse surtout au segment "accueil" de l'industrie du tourisme, on peut dire que la plupart des tendances économiques toucheront chaque segment de façon analogue, mais avec une force inégale. Selon les prévisions, le Revenu disponible réel (RDR) augmentera et, de ce fait, les dépenses s'accroîtront dans cette industrie qui, jusqu'ici, n'a pas semblé souffrir de l'affaissement du RDR.

### A - Questions et tendances spécifiques

D'ici les dix prochaines années, on ne s'attend à aucun changement radical de certaines des tendances économiques et démographiques actuelles qui revêtent une importance particulière pour l'industrie du tourisme. Citons notamment:

- (a) l'interdépendance de l'économie des nations industrialisées (pays membres de l'OCDE) et le cycle croissance/récession qui en résulte dans plusieurs pays simultanément;
- (b) la baisse du taux de natalité au Canada qui entraînera une diminution des taux de croissance de la population active au cours des années à venir;
- (c) le coût élevé de la vie et du pétrole en Europe, aux États-Unis et au Japon, comparativement au Canada (aussi longtemps que le Canada poursuivra sa politique actuelle de maintien des coûts énergétiques à un niveau inférieur aux cours mondiaux);



- (d) la dévaluation du dollar canadien par rapport au dollar américain, qui joue en faveur des exportations canadiennes;
- (e) les estimations portant qu'un tiers de la population mange à l'extérieur au moins une fois par jour, ce qui garantit déjà un marché considérable au secteur de l'accueil; on s'attend d'ailleurs à ce que non seulement cette tendance se maintienne, mais qu'elle s'accroisse, en raison des modes de vie changeantes, du nombre croissant de couples qui exercent une carrière, et du grand nombre de restaurants et centres de villégiature à la portée de toutes les bourses et pour tous les goûts.

Enfin, on présume qu'aucune innovation technologique prodigieuse, ni aucune découverte importante de sources de pétrole influera sur l'offre ou sur les prix actuels de l'énergie avant la fin de la décennie. De fait, certaines analyses effectuées à partir des modèles du PPPC portent à croire que, dans l'ensemble, le secteur de l'accueil est à peu près imperméable aux variations des coûts énergétiques. Ces conclusions sont d'ailleurs confirmées par les résultats obtenus par l'industrie depuis la crise de l'énergie en 1973 et par les données d'enquêtes spéciales.

Certaines autres facteurs qui, par le passé, ont favorisé le développement du tourisme du Canada subissent maintenant, semble-t-il, des transformations considérables. Le phénomène de l'urbanisation a considérablement ralenti et, dans certains coins du pays, on assiste à un début du phénomène inverse. Si cette tendance s'accélère, on peut penser que les gens prendront de moins en moins leurs vacances à la campagne et voyageront plutôt dans les villes. Ce phénomène pourrait résulter en une concentration accrue des installations de

tourisme dans les grands centres urbains où l'on retrouve surtout les principales chaînes d'établissements de services d'accueil.

Par ailleurs, la faible productivité de l'économie canadienne a mis un frein, pour le moment sinon pour longtemps, à la tendance vers une réduction des heures de travail hebdomadaires.

Les seuls facteurs postifs pouvant entraîner un accroissement de la demande d'installations touristiques sont les suivants:

- (a) le fait qu'au cours des dernières années, la période de vacances payées est rapidement passée des dix jours qui étaient la norme autrefois aux trois semaines que nous connaissons aujourd'hui;
- (b) l'utilisation accrue des horaires flexibles qui compriment en quatre jours plutôt qu'en cinq le semaine standard de travail de 35 à 37 heures; en théorie, le travailleur dispose alors de 52 jours additionnels de loisir chaque année.

#### B - Prévisions économiques à long terme

Toute porte à croire que la croissance économique mondiale réelle sera modérée au cours de la prochaine décennie, si l'on s'en tient aux normes passées. Les prévisions de l'OCDE et de la Banque mondiale font état d'un faible taux de croissance de la PIB pour 1980 et 1981, mais d'un redressement significatif au cours des années subséquentes. D'autre part, des scénarios conservateurs prévoient que les taux de croissance globale dans les pays industrialisés ne seront que légèrement supérieurs à ceux des

années 1970. Le développement économique dans les pays moins industrialisés et les pays en voie de développement devrait se poursuivre à un rythme plus accéléré.

TABLEAU 1

CROISSANCE DE LA PIB RÉELLE, 1970-1980

(Taux de croissance annuels moyens, en pourcentage)

	1970 à 1980	1980 à 1980		
		Faible	De Base	Élevé
Pays industrialisés	3.4	3.5	4.2	4.9
Pays en voie de développement	5.2	4.8	5.6	6.6
Surplus en capital des pays exportateurs de pétrole	5.6	4.6	5.0	6.1
Pays à économie centralisée	5.5	4.2	4.2	4.2

Source: La Banque mondiale, Rapport sur le développement mondial, août 1979.

Des données sur certains pays sélectionnés recueillies d'une autre source et regroupées sur une base quelque peu différente, tendent à confirmer les données ci-dessus en ce qui concerne le taux de croissance de la PIB. (App. I). Les prévisions relatives à l'économie canadienne indiquent à l'heure actuelle un retour des taux de croissance réelle du PNB à un niveau légèrement supérieur à 3.5% de 1982 à 1990.

L'effet net de toutes ces tendances est que les Canadiens seront portés à passer une plus grande partie de



leurs vacances au Canada, surtout en raison des coûts élevés des voyages à l'étranger. Ça ne veut toutefois pas dire qu'un fort nombre s'abstiendra de voyager à l'extérieur du Canada. Les études de l'OTC révèlent qu'en dépit de la conjoncture économique défavorable, le pourcentage des Canadiens qui se rendent dans le Sud en hiver, ou qui entreprennent de longs voyages outre-mer, est demeuré relativement stable au cours des dix dernières années, soit à un taux de 13% de tous les résidents canadiens qui prennent des vacances. C'est donc la portion des périodes de vacances qui n'est pas consacrée aux voyages au long cours qui sera utilisée pour voyager au Canada plutôt que pour prendre des vacances dans le nord des États-Unis. Selon des déclarations récentes des deux plus grandes compagnies aériennes du Canada cette tendance se manifeste déjà.

Parallèlement, une fois que la conjoncture économique se sera améliorée dans les autres pays de l'OCDE, les voyages des étrangers au Canada reprendront vraisemblablement leur taux de croissance rapide des années passées. Du même coup, l'augmentation du nombre et touristes venus de pays riches en ressources énergétiques et qui s'industrialisent rapidement a doublé chaque année depuis les trois dernières années. On peut donc s'attendre à une croissance réelle plutôt stable de la demande de services touristiques. Une étude récente de l'Economist Intelligence Unit(2) sur le tourisme mondial conclut, entre autres choses que le Canada et les États-Unis demeureront les destinations le moins dispendieuses au cours des dix prochaines années, en raison à la fois de la hausse "modérée" des prix et (surtout) des taux de change comparativement inférieurs.

---

(2) EDWARDS, A. - International Tourism Development Forecasts to 1990. (rapport spécial no 62) EIU Ltd., 1979.

Cependant, le nombre total de touristes accueillis ne devrait pas s'accroître au même rythme que par le passé, selon les estimations de l'OTC (2.6% pour 1979-1984 vs 4.9% pour 1971/1978). Il n'existe à l'heure actuelle aucune estimation relative à la dernière partie de la décennie.

# DEMANDE DE MAIN-D'OEUVRE DANS L'INDUSTRIE DE L'ACCUEIL

## A - Situation actuelle de la main-d'oeuvre

L'OTC estime à l'heure actuelle à 500 000 le nombre de travailleurs employés directement dans l'industrie du tourisme et à un demi million ceux qui y travaillent indirectement. Les enquêtes menées par Statistique Canada sur la main-d'oeuvre du segment "accueil" font état d'un taux de croissance d'environ 6% par année au cours des dix dernières années, ce qui est beaucoup plus élevé que le taux de croissance comparable de la population active en général.

TABLEAU II

## NOMBRE D'EMPLOYÉS DANS LE SECTEUR DE L'ACCUEIL(3)

(En milliers)

<u>Juin</u>	<u>Total</u>	<u>Salariés</u>	<u>Travaillant contre rémunération</u>	<u>% de femmes</u>
1980	274.1	32.9	241.2	52.2
1975	198.0	22.3	175.7	50.8
1971	159.6	38.3	121.3	n.a.
1980/75				
n.d.	6.7	8.1	6.5	-
% de changement				
1980/71				
n.d.	6.2	-	7.9	-
% de changement				

n.d. - non disponible

---

(3) L'enquête de Statistique Canada (72-002) porte sur les établissements comptant 20 employés ou plus et ne tient donc pas compte de petits hôtels/môtels, ni d'un grand nombre des restaurants, et sans doute pas davantage de la plupart des tavernes/brasseries.



- (a) Contrairement aux données fournies pour 1980 et 1975, les données de 1971 à l'égard des salariés ont été obtenues en soustrayant du total les personnes travaillant contre rémunération. Comme les résultats étaient peu probants, les changements en pourcentage n'ont pas été calculés.

Toutefois, comme ces données se rapportent à des établissements comptant 20 employés ou plus, il est difficile de déterminer jusqu'à quel point ces estimations des taux de croissance sont pure hypothèse et reflètent la croissance de l'établissement moyen. Il n'existe aucune donnée sur les petits établissements. Il ne fait toutefois aucun doute que le taux de croissance globale de la main-d'oeuvre dans ce secteur a été largement supérieur à celui de la plupart des autres secteurs d'activité au Canada au cours de la dernière décennie. Sur une base provinciale/régionale, la croissance de la main-d'oeuvre dans le secteur de l'accueil reflète la plupart du temps une combinaison de la croissance de la population, notamment dans les centres urbains, et des conditions économiques en général (App. 2). Il faut souligner la montée en flèche du salaire hebdomadaire moyen par année au Québec, comparativement à la croissance moyenne beaucoup plus restreinte de sa main-d'oeuvre au cours de la période de 1971 à 1980. Par ailleurs, même si l'Alberta occupe le second rang en ce qui a trait à la croissance des salaires hebdomadaires, l'augmentation rapide de sa population a certainement été le facteur déterminant de l'accroissement de la main-d'oeuvre dans l'industrie de l'accueil de cette province. Enfin, le nombre moyen d'heures de travail hebdomadaires a été le plus élevé au Québec et le plus bas au Manitoba. Il semble donc qu'au Québec, sans doute en raison du taux élevé de salaire minimum, on ait stimulé la productivité chez les employés en poste au lieu d'engager du personnel supplémentaire.

S'il est vrai qu'on ne dispose d'aucune donnée précise pour étayer cette opinion, certains facteurs portent à croire que, contrairement à la plupart des autres régions du pays, l'industrie de l'accueil dans son ensemble au Québec présente de plus en plus en caractéristiques d'une industrie mature. Certaines régions des Maritimes, par ailleurs, ne connaîtront vraisemblablement aucune croissance notable dans ce secteur au cours des dix prochaines années, contrairement à l'Ontario et à la plupart des provinces de l'Ouest vers lesquelles se déplace toujours davantage l'activité économique canadienne. De fait, selon une étude préliminaire de l'Ontario Hostelry Institute sur la situation actuelle de la main-d'oeuvre dans cette province, l'industrie est déjà à la recherche de personnes qualifiées susceptibles de combler 5 000 emplois. On ne précise toutefois pas s'il s'agit de débouchés additionnels, ni si ces emplois pourraient être comblés par du personnel ayant suivi des cours de perfectionnement. On ne précise pas non plus s'il s'agit d'une situation temporaire ou d'une tendance à long terme. L'Ontario Hostelry Institute espère pouvoir élucider cette question et d'autres encore au cours des prochains mois. Quoi qu'il en soit, il semble que ce soit là une situation commune à tous les coins du pays.

Un effort concerté de développement touristique dans les secteurs à faible croissance pourrait, évidemment, renverser les tendances défavorables de la demande dans les provinces où il semble maintenant probable qu'elles se manifesteront. Les entreprises de tourisme étant considérées comme les premiers employeurs de la main-d'oeuvre locale, elles deviennent d'autant plus intéressantes pour des régions où les autres sources d'emploi sont rares. En outre, comme les attitudes vis-à-vis du tourisme en général et de l'emploi dans cette industrie en particulier deviennent de plus en plus positives, les avantages socio-économiques qui en découlent apparaissent plus attrayants.

## B - L'apport de la technologie

Comme le secteur de l'accueil est essentiellement axé sur les services personnels, il a tendance à se prévaloir le plus possible des dernières découvertes technologiques. Dans les grands établissements, les terminaux informatiques sont déjà largement utilisés pour les réservations, l'inventaire et la comptabilité. L'automatisation du lavage de vaisselle et de la préparation des repas-minute s'accélère également. Il se peut que les petits établissements adoptent graduellement des formules simplifiées d'automatisation à mesure que les mini-ordinateurs et la programmation spécialisée de la comptabilité et de l'inventaire deviendront accessibles à peu de frais. Il serait surprenant toutefois que ces améliorations aient un effet significatif sur le niveau d'emploi; les employés en place auront cependant besoin de formation supplémentaire pour exploiter ces installations.

## C - Scénarios possibles

On peut dès lors se demander jusqu'à quel point les facteurs mentionnés ci-dessus influenceront sur la demande future de main-d'oeuvre dans le secteur de l'accueil. Vu la rareté des données, il faut se contenter de deux séries d'hypothèses concernant les emplois actuels et leur taux de croissance.

### (a) Taux de croissance de la main-d'oeuvre dans les établissements d'accueil

- i) Comme les estimations conservatrices sur la croissance de l'économie des années 1980 établissent celle-ci à un taux analogue à celui des années 1970, et que la croissance de la population poursuivra graduellement son déclin,

on peut raisonnablement fixer aux deux-tiers des années 1970, ou à 4.2%, le taux de croissance de la main-d'oeuvre dans ce secteur (voir le tableau II).

- ii) En outre, si les entreprises des autres régions suivent l'exemple du Québec et tentent d'améliorer la productivité des employés, le taux de croissance de l'emploi des années 1970 pourrait très bien être coupé de moitié pour s'établir à, mettons, 3.1%.

(b) Extrapolation

Partant des données sur les ventes effectuées par les 100 plus grandes entreprises des secteurs du service alimentaire et de l'accueil au Canada, à titre d'indicateur du partage de l'emploi, supposons que les entreprises ayant 20 employés ou plus représentent le double de celles des petites entreprises. Par conséquent, ces dernières compteraient 300 000 employés de plus que le chiffre fourni par Statistique Canada, et porteraient à 574 300 le total les employés du secteur de l'accueil au Canada en 1980. Bien que l'OTC ait exprimé certaines réserves quant aux données résultant des modèles du PPPC, le chiffre mentionné ci-dessus se rapproche des données du PPPC relatives à l'emploi dans le secteur de l'accueil en 1980.

Nous n'avons pas tenté d'estimer quels seraient les taux de croissance globale si les grands établissements continuaient d'accroître leur part du total des opérations



dans le secteur de l'accueil, mais les taux de croissance de l'emploi seraient nécessairement inférieurs à ceux qui figurent au tableau.

On ne dispose d'aucune donnée sur le personnel à temps partiel par rapport au personnel à plein temps dans la plupart des régions, et les données disponibles ne portent généralement que sur le secteur hôtelier; il est donc impossible de tirer une conclusion quelconque sur les mouvements entre ces deux catégories d'emploi.

TABLEAU III  
PRÉVISIONS DU NOMBRE D'EMPLOYÉS  
(en milliers)

	Taux de croissance annuel de 4.2%			Taux de croissance annuel présume de 3.1%		
	Grande entre- prises	Petites entre- prises	Total	Grande entre- prises	Petites entre- prises	Total
1980	274.1	300.2	574.3	274.1	300.2	574.3
1985	336.6	368.8	705.5	319.3	349.7	669.0
1990	413.6	465.6	866.6	372.0	407.4	779.0

De plus, les données sur les groupes professionnels sont, aux mieux, fragmentaires et, en raison des problèmes de définition dont on a parlé plus tôt, impossibles à réunir. L'enquête menée par Statistique Canada en 1975 (72-515) est celle qui donne les données les plus fiables sur les grandes catégories professionnelles. Cependant la partie institution-

nelle des catégories 6120 à 6139 inclusivement ne peut être extraite des données sur le secteur des services en général. Il faut en outre signaler à cet égard qu'environ 13% de toutes les personnes employées de ces catégories professionnelles étaient inscrites sous des secteurs d'activités économiques autres que celui des services pour 1975.

Une province a recueilli récemment certaines données sur les professions dans le secteur de l'accueil au moyen d'une enquête spéciale qui deviendra vraisemblablement un modèle du genre pour l'ensemble du Canada. On ne s'attend pas à ce que les résultats soient connus avant la fin de 1981. Cependant, selon le directeur du personnel d'une grande chaîne d'hôtels, c'est le personnel de cuisine bien formé et expérimenté, et non les autres catégories d'employés, qui pose le plus de problèmes de recrutement dans les hôtels/restaurants. Il est toutefois impossible de déterminer à l'heure actuelle si ces entreprises se débrouillent avec des employés moins qualifiés ou si elles attendent de pouvoir compter sur un personnel bien formé avant de prendre de l'expansion.



OFFRE DE MAIN-D'OEUVRE DANS L'INDUSTRIE DE L'ACCUEIL

A - Sources de main-d'oeuvre

Depuis toujours, l'industrie du tourisme en général et celle de l'accueil en particulier recrute sa main-d'oeuvre dans les deux catégories suivantes:

- (a) les immigrants, qui occupent les emplois permanents très spécialisés ou subalternes;
- (b) les étudiants qui occupent les emplois temporaires, surtout en été.

Les Canadiens qui occupent des emplois permanents dans cette industrie travaillent surtout dans le cadre d'une entreprise familiale - habituellement une petite entreprise - ou occupent des postes de cadre moyen dans les grands établissements. Ce n'est que tout récemment, grâce à la mise sur pied d'écoles d'hôtellerie et de programmes spéciaux dans les écoles secondaires, les collèges communautaires et les universités, que les Canadiens peuvent envisager de faire carrière à tous les échelons.

Cependant, au cours des années à venir les sources de main-d'oeuvre précitées subiront des transformations importantes. Les forts taux de chômage ont en effet incité le gouvernement à examiner de plus près les demandes des immigrants, ce qui restreint d'autant cette source traditionnelle de main-d'oeuvre. Quant aux étudiants, cette source ne commencera à tarir que vers la fin de la décennie lorsque les enfants nés au cours de 10-15 dernières années atteindront la fin de l'adolescence. La baisse du taux de natalité entraînera une diminution de la population de ce group d'âge.



En outre, l'afflux des femmes dans la population active ne cesse de s'amplifier depuis la dernière guerre et, si cette tendance se poursuit, il est probable qu'elles prendront la place des étudiants dans les emplois temporaires. De plus la prolifération des programmes, à divers niveaux, de même que les nombreux programmes de recyclage financés tant par le secteur privé que par le gouvernement, ont accru les sources éventuelles de main-d'oeuvre canadienne dans l'industrie de l'accueil, en incitant les employés déjà en poste ou désireux d'en obtenir un à améliorer leurs compétences.

En dernière analyse, compte tenu de la baisse de la demande dans certains autres secteurs et du taux accru d'activité des femmes, l'offre de main-d'oeuvre devrait être largement suffisante dans l'industrie de l'accueil. C'est plutôt le manque de formation du personnel dans certains domaines spécifiques et non le nombre insuffisant qui posera un problème.

#### B - Établissements de formation

De nombreux établissements de formation dispensent une grande variété de cours dans tous les domaines reliés à l'industrie de l'accueil. Le "Répertoire des cours: tourisme/accueil/loisirs" de l'OTC, pour sa part, donne une liste d'une certaine d'institutions et admet que cette liste est loin d'être exhaustive. Évidemment, ces établissements ne donnent pas tous une gamme complète de cours; certains se spécialisent uniquement dans des professions bien précises.

TABLEAU IV

NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS OFFRANT DES COURS AXÉS SUR L'ACCUEIL(b)

	<u>Préparation des aliments</u>	<u>Gestion hôtelière</u>
Maritimes	12	8
Québec	6	5
Ontario	6	18
Manitoba	2	1
Saskatchewan	2	1
Alberta	5	3
Colombie-Britannique(a)	12	5

(a) Comprend un établissement au Yukon et un autre dans les T.N.-O. qui donnent des cours sur la préparation des aliments.

(b) Comme certains établissements dispensent à la fois des cours sur la préparation des aliments et la gestion hôtelière, il est impossible de faire un total sans risquer de compter en double.

Les programmes offerts visent deux groupes distincts d'employés actuels ou éventuels:

(a) Les jeunes étudiants au seuil d'un carrière:

Les cours de boulanger et de préparation des aliments dans les institutions, données au niveau du secondaire, permettent au futur employé d'apprendre à aimer son travail et d'acquérir une certaine

expérience dans un domaine des services d'accueil. Le recrutement actif par l'Institut d'hôtellerie du Québec, notamment, se fait à ce niveau. En ce qui concerne l'âge des étudiants qui s'inscrivent à ces cours pour la première fois, il faut souligner que les Européens commencent généralement vers l'âge de quatorze ans tandis que les Nord-Américains commencent vers dix-sept ans. Il semble que plus l'étudiant commence jeune, plus il développe une attitude positive vis-à-vis de son travail. Par ailleurs, en Ontario, on remarque que de plus en plus, des étudiants possédant un haut niveau de scolarité, même des crédits universitaires, s'inscrivent dans établissements tels le George Brown College pour y suivre des cours axés sur l'industrie de l'accueil. Ce changement d'attitude vis-à-vis la carrière dans cette industrie s'explique d'une part du fait que les études universitaires ne garantissent plus un emploi bien rémunéré et satisfaisant et, d'autre part, qu'on se rend compte de plus en plus que non seulement il existe beaucoup d'ouvertures dans cette industrie, mais aussi qu'il y a de bonnes chances pour que ceux qui occupent ces emplois soient "leur propre patron."

- (b) Les personnes déjà employées dans cette industrie ou des chômeurs qui y cherchent un emploi:

Des nombreux programmes d'étude à la fois théoriques et pratiques sont offerts à ce groupe de travailleurs. Les cours varient, passant du service de bar au service de table jusqu'à la gestion et au développement touristique. Certains cours sont donnés à plein temps de d'autres à temps partiel, et leur financement est assuré soit par l'intermédiaire

des programmes de recyclage de la main-d'oeuvre du Gouvernement fédéral soit par les étudiants eux-mêmes.

Certains établissements offrent plusieurs de ces programmes pour répondre aux besoins du plus grand nombre possible d'étudiants.

#### C - Programmes de formation:

Si l'on peut estimer la capacité des divers établissements, et celle de leurs programmes, on ne sait pas combien de personnes exactement sont inscrites à ces programmes, ni combien de diplômés sortent de ces institutions chaque année. On tente à l'heure actuelle de quantifier l'inscription dans les programmes axés sur le tourisme. L'une des raisons pour lesquelles il est difficile de recueillir des données sur les inscriptions et les diplômés, est que plusieurs programmes débutent à des dates différentes et sont de durée variable. D'un autre côté, cette souplesse en fait l'un des principaux attraits de ces programmes, surtout pour ceux qui sont déjà employés dans l'industrie ou qui cherchent du travail. Les cours peuvent durer de quelques jours à quatre ans, selon le cours et le niveau de compétence recherché. Par exemple, les programmes dans les disciplines suivantes varieront de:

Pâtisserie	10 semaines à 2 ans
Cuisine	8 semaines à 3 ans
Coupe de viande/boucherie	8 semaines à 40 semaines
Diététique/nutrition	7 mois à 4 ans
Service d'aliments et boissons	3 semaines à 2 ans



Gestion des aliments et boissons	38 semaines à 3 ans
Gestion des hôtels/môtels/ centres de villégiature	13 semaines à 3 ans

La grande majorité des cours de gestion et de diététique sont donnés à un haut niveau (universitaire). Il faut habituellement de deux à quatre ans pour les compléter, tandis que les cours de type commercial durent normalement moins d'un an. La formation des chefs et des cuisiniers est habituellement aussi longue que certains cours de gestion, mais cette formation est souvent entrecoupée de périodes de travaux pratiques. Plusieurs des cours précités sont donnés soit en apprentissage (étudiants en cuisine) soit comme cours de recyclage souvent intensifs et de courte durée. Ces derniers sont axés sur les travailleurs déjà employés dans l'industrie.

Enfin, il faut souligner que si la liste de cours/programmes susmentionnée englobe quelque 82 collèges et universités de tout le pays, de nombreux autres établissements privés offrent des cours tels le service de bar et de réception des clients. Des organisations nationales, commerciales et professionnelles de l'industrie de l'accueil offrent également des cours par correspondance sur des disciplines reliées à leurs principaux domaines d'intérêt. Le Gouvernement fédéral, par l'entremise de la Banque fédérale de développement (BFD) exécute un programme conjoint de séminaires à l'intention des propriétaires et des exploitants de petites entreprises dans tous les secteurs de l'économie, y compris le tourisme.

### ASSORTIR L'OFFRE À LA DEMANDE

Malgré la grande variété de programmes de perfectionnement des connaissances, ou d'enseignement des notions de base, et la forte clientèle de ces programmes, les données disponibles sur les inscriptions et les diplômés indiquent que presque tous les diplômés sont assurés d'obtenir un emploi. De fait, très peu de diplômés ne sont pas placés. C'est ce qu'ont confirmé nos entrevues avec les membres du personnel du George Brown College et de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, qui sont les deux plus grands établissements du genre au pays, qui nous ont dit fonctionner à pleine capacité et même devoir refuser des candidats qualifiés. Un certain nombre de facteurs explique cette situation.

Par le passé, l'emploi dans l'industrie canadienne du tourisme avait peu de prestige et sa main-d'oeuvre était peu qualifiée, d'où un roulement considérable. Personne n'envisageait sérieusement une carrière dans cette industrie, pour peu qu'il ait été convaincu de pouvoir "faire mieux". Ce n'est que tout récemment que des programmes très structurés ont été mis sur pied. Ces programmes, de même que le changement d'attitude vis-à-vis l'emploi dans le secteur des services, outre la perception que l'emploi dans d'autres secteurs d'activité, notamment le secteur manufacturier, n'est pas assuré, ont rendu plus attrayante une carrière dans le secteur de l'accueil. De plus en plus de personnes se tourneront vers ces programmes et, outre le manque de place dans les établissements d'enseignement, devront faire face à de nombreux problèmes, notamment:

- (a) connaître les programmes offerts;
- (b) trouver le programme et l'endroit qui conviennent;
- (c) trouver les moyens de payer ces études.

Les causes de ces problèmes sont souvent complexes et ne peuvent être facilement résolues, car elles originent essentiellement de l'éparpillement de l'industrie elle-même et de la division des responsabilités entre le Gouvernement fédéral et les provinces:

- (a) La plupart des cours axés sur l'industrie de l'accueil sont dispensés dans les grands centres du pays. Il ne sont donc pas toujours accessibles à tous ceux qui voudraient s'en prévaloir. C'est pourquoi on a souvent entendu les gens se plaindre, surtout ceux qui sont déjà employés dans l'industrie, de ne pas savoir où obtenir de l'information sur les programmes offerts, les endroits où ils sont offerts et le prix qu'il faut les payer.

On pourrait pallier à ce manque d'information en annonçant et en diffusant davantage les publications de l'OTC portant sur les programmes axés sur les tourisme (la publication mentionnée ci-dessus, notamment) et d'autres programmes gouvernementaux. Il faut souligner en outre que les conseillers en recyclage de la main-d'oeuvre ne sont pas suffisamment au courant de ces programmes et par conséquent ne peuvent donner les conseils et l'orientation qui s'imposeraient.

- (b) Il va de soi que certains programmes à long terme, qui exigent des installations physiques considérables et un haut niveau d'enseignement, doivent être concentrés dans quelques localités; il faut souligner cependant que deux provinces offrent des programmes mobiles de formation de courte durée.

Des petits groupes d'enseignants rattachés à une institution spécifique se rendent dans les petites villes, selon des calendriers pré-déterminés pour y donner des cours. Ceux-ci sont conçus précisément pour les travailleurs déjà employés dans l'industrie et qui doivent parfaire leur connaissance dans certains domaines. Ces deux provinces ont donné des cours à plus de 2 500 personnes en 1979.

- (c) Les modes de financement varient également et passent des subventions directes non-remboursables versées aux étudiants, aux subventions spéciales et aux programmes de crédit d'impôt à l'intention des entreprises qui embauchent et forment des chômeurs. En outre, de nombreux programmes/cours sont offerts gratuitement, l'étudiant devant payer uniquement ses volumes et une certaine partie du matériel.

Il est évident, à la lumière de ce qui précède, que l'un des problèmes majeurs du secteur de l'accueil, et bien sûr de l'industrie du tourisme dans son ensemble, est l'état des communications au sein de l'industrie et concernant l'industrie, qui reflète la nature fragmentaire de cette dernière.





## AUTRES PROBLÈMES

### A - Problème de communication

Ni les établissements de formation ni le réservoir de main-d'oeuvre ne seront les principaux obstacles au recrutement de personnel compétent dans l'industrie de l'accueil. Par ailleurs, le problème d'image du travailleur du tourisme est en partie relié au manque de coordination des politiques gouvernementales en matière de tourisme. L'une des plus grandes difficultés que l'industrie devra trouver le moyen de surmonter est la perception générale du public et des gouvernements que l'industrie du tourisme est de celle qui exige peu de compétence. De fait, on définit souvent "compétence", ou on évalue cette dernière, selon une formule combinant à la fois divers degrés de formation officielle, l'utilisation d'une certaine technologie et la dextérité manuelle que requiert l'emploi en question. En d'autres termes, on associe souvent le travailleur de l'industrie du tourisme à celui du secteur manufacturier. Lorsqu'il est question du niveau de compétence, on ne tient pas compte des aptitudes des gens ni de leur créativité, en partie parce qu'il est très difficile de les mesurer. Quoi qu'il en soit, le fait demeure que les professions axées sur le tourisme ne sont pas aussi bien vues qu'elles le devraient, d'où l'étiquette de "peu spécialisé" et les inévitables difficultés que cela entraîne lorsqu'il s'agit "d'attirer" des travailleurs dans ce secteur.

Tous les efforts en vue de promouvoir le tourisme et d'améliorer ses installations et les compétences de ses travailleurs ont été, au mieux, éparpillés. Par exemple, ce n'est que depuis 1979 que l'Association de l'industrie et du tourisme du Canada a été reconnue par le Gouvernement fédéral

Ce manque de communication et de coordination se produit à de nombreux paliers et entre la plupart des groupes concernés par l'industrie du tourisme:

- (a) l'industrie et les établissements d'enseignements: sauf exception, il semble que nombreux soient ceux qui dans l'industrie ne sont pas au courant des programmes de perfectionnement dont pourrait se prévaloir leur personnel ou, s'ils le sont, les considèrent inadéquats ou peu adaptés à leurs besoins pratiques;
- (b) les divers établissements d'enseignement en tant que tels, les ministères provinciaux dont ils relèvent et ces derniers et les ministères responsables du développement touristique et de la main-d'oeuvre. Il s'ensuit donc un manque de coordination notable en ce qui concerne la disponibilité et la qualité des programmes de formation, d'où une mauvaise répartition des cours qui pourraient répondre à la demande.

Toutes ces questions étant surtout de juridiction provinciale, le rôle du Gouvernement fédéral devient quelque peu limité. Cela ne veut toutefois pas dire qu'il ne puisse rien faire. Ses principaux choix: continuer d'accorder une aide financière et d'agir à titre de conseiller et de coordonnateur.

#### B - Problème de financement

Les programmes de formation peuvent être financés de bien des manières: contributions patronales/syndicales à des fonds de recyclage, frais d'inscription, aide provinciale aux

établissements d'enseignement et enfin, programmes de recyclage du Gouvernement fédéral.

Étant donné la nature de l'industrie, la première formule présente de nombreux inconvénients, dont l'absence généralisée de syndicats. Seules les plus grandes entreprises pourraient y contribuer et comme rien ne garantit que les travailleurs ainsi recyclés demeureront chez elles assez longtemps pour qu'elles puissent rentrer dans leurs frais, elles ne sont pratiquement pas motivées à adopter cette méthode. Cependant, comme une autre industrie a pu s'en rendre compte, la formule présente d'autres avantages.

Ainsi, l'industrie de l'aviation au Québec qui a pris de mesures pour résoudre des problèmes spécifiques des pénuries de main-d'oeuvre, avec l'aide du Gouvernement fédéral et de la province. Un petit groupe (neuf personnes) représentant les parties patronale et syndicale et les deux paliers de gouvernement - outre un président neutre - a été mis sur pied pour faire l'étude des programmes actuels, recueillir des suggestions et faire des recommandations aux parités en cause. Pour la première fois, il existe maintenant des prévisions, étalées sur cinq ans, des besoins en main-d'oeuvre dans cette industrie au Québec, selon une classification détaillée des professions (65). Une des recommandations portait qu'une même entreprise assume entièrement la formation dans une catégorie de professions unique à cette industrie, selon une formule de frais partagés.

Deux avantages probants résultent d'un effort concerté de ce genre:

- (a) une entente globale sur la classification des professions et les normes de formation s'y



rattachant. On nous a signalé des lacunes à cet égard dans l'industrie du tourisme, surtout entre les régions, qui restreignent la mobilité des travailleurs au désavantage de la plupart des parties concernées.

- (b) les économies qui résultent d'une utilisation plus efficace des établissements d'enseignement. La formation pourrait être dispensée dans des établissements qui, autrement, demeureraient inactifs, ou qui sont utilisés actuellement pour des services commerciaux. Les autorités chargées de l'éducation devraient cependant au préalable déterminer s'il en coûterait moins cher d'envoyer les travailleurs à d'autres centres de formation ou de construire un centre dans leur localité.

La deuxième méthode est déjà appliquée au niveau universitaire et dans les institutions privées. Cependant, au moins un collège communautaire exige des frais minimes d'inscription, tandis que d'autres écoles analogues de la même région ne le font pas, et ce collège doit quand même refuser des demandes. A l'heure actuelle, les étudiants peuvent se prévaloir de prêts et bourses à tous les niveaux et dès lors, les frais d'inscription ne semblent pas rebuter ceux qui désirent suivre ces cours. De plus comme de nombreux employeurs remboursent en tout ou en partie les études rattachées au travail qu'exécute leur personnel, la formule des frais d'inscription pourrait être appliquée plus largement, du moins pour les programmes à plus long terme débouchant sur un certificat.

En ce qui a trait à la troisième et à la quatrième méthode de financement des programmes de formation, on ne peut faire

aucune suggestion pour les améliorer ou les élargir jusqu'à ce qu'on possède de meilleures informations sur la demande à l'égard de ces programmes. Cependant, il y a lieu de signaler que de toutes les personnes inscrites aux programmes de formation en apprentissage en 1979, 1.5% seulement l'étaient dans des professions reliées à l'industrie de l'accueil. Ce pourcentage était à peu près semblable l'année précédente, ce qui tend à confirmer que les conseillers en orientation ne s'emploient pas suffisamment à promouvoir ces professions. Comme il l'a fait pour l'industrie de l'aviation, le Gouvernement fédéral pourrait également offrir l'aide l'experts (statisticiens, spécialistes de l'évaluation du travail, etc.) et des installations de traitements des données pour accélérer l'enquête nationale sur la main-d'oeuvre. Un financement à l'appui d'un tel projet serait également bienvenu.

#### C - Autres problèmes

Il reste bien d'autres points à explorer, et notamment: la nécessité de convaincre les propriétaires de petits hôtels, restaurants et autres installations touristiques qu'un personnel bien formé représente un atout pour l'entreprise et non une menace à leur autorité, et que rien ne prouve que ces employés les quitteront au premier prétexte. Il est important de signaler la chose, car des diplômés de certains programmes ont eu de la difficulté à se faire embaucher par le propriétaires de petites entreprises.

Mis à part le problème des conseillers en orientation qui manquent d'information, deux questions de nature "philosophique" font actuellement l'objet d'un vif débat dans le milieu enseignant qui dessert l'industrie du tourisme. D'une part, certains programmes ont été carrément copiés sur

des modèles européens et, de ce fait, ne sont pas suffisamment adaptés au contexte canadien. Le perfectionnement du personnel enseignant local et la formation des nouveaux enseignants deviennent donc une nécessité impérieuse pour les institutions désireuses de donner à leurs programmes une connotation typiquement canadienne. D'autre part, on s'interroge sur l'orientation que devraient prendre les futurs programmes de niveau supérieur dans le domaine du tourisme, et sur le genre de travailleurs qu'ils seront en mesure de produire. A l'heure actuelle, une institution au moins considère que cette orientation devrait être celle de la formation du personnel qu'embauchent les multinationales ou les organismes gouvernementaux. On reconnaît toutefois que ces diplômés auraient des débouchés restreints et qu'il faut tenir compte des tendances prévisibles de l'industrie dans son ensemble. Il appert que la majeure partie du personnel de gestion continuera de puiser sa formation dans les universités et chez les grandes chaînes (Hilton, Holiday Inn, MacDonald's, etc.) qui emploient habituellement cette catégorie de travailleurs.

Enfin, les questions relatives aux taux de salaire minimum, à la sécurité d'emploi et à la syndicalisation, que nous avons à peine effleurées, devront, si les données recueillies confirment toujours davantage que les moyennes entreprises du secteur connaissent une croissance assez rapide, être étudiées plus en profondeur afin de déterminer jusqu'à quel point elles peuvent influencer sur la demande de main-d'oeuvre dans l'industrie de l'accueil. Lors de nos entretiens avec des représentants de l'industrie, certains ont fait état de pratiques restrictives d'embauchage en faveur des travailleurs locaux, qui étaient imposées par convention collective. Tout obstacle à la mobilité, quelle qu'en soit l'origine, pourrait affecter sérieusement l'industrie au cours des années à venir.

## CONCLUSIONS

L'analyse qui précède montre clairement que l'industrie de l'accueil se heurte à un certain nombre de problèmes, mais non pas à des excédents ou à des pénuries de main-d'oeuvre, si ce n'est de façon temporaire et ponctuelle. Comme l'industrie ne dispose pas de données essentielles sur sa taille et ses opérations, il lui est difficile de planifier ses activités, et comme il existe une différence marquée entre les grands et les petits exploitants, ceux-ci ne s'entendent pas toujours sur l'importance à accorder aux principaux problèmes, ce qui étouffe dans l'oeuf toute planification à long terme. Comme une des personnes interrogées le faisait observer "A moins de savoir où nous en sommes, il est difficile de se tracer une voie pour les dix prochaines années et de déterminer la meilleure façon de nous rendre à bon port."

Ces propos sont particulièrement pertinents, étant donné l'étude sur la stratégie de main-d'oeuvre à adopter pour les prochaines années que l'Institut canadien de l'hospitalité est sur le point d'entreprendre. Les résultats de cette analyse devraient être connus d'ici à la fin de l'année.

Certaines mesures sont actuellement prises en vue de corriger le manque d'information concernant l'industrie du tourisme, notamment:

- (a) Les travaux de l'OTC en vue d'établir une définition du "tourisme" qui englobe non seulement les segments de l'industrie que la définition actuelle ignore, mais également les petites entreprises dont ne tiennent pas compte les enquêtes statistiques. Partant de cette définition, il sera possible de recueillir des données plus précises. Il



convient cependant de rappeler que certaines omissions demeurent possibles si l'on applique trop à la lettre la définition de "tourisme".

- (b) Une fois dressée la liste des établissements, une enquête sur l'emploi à partir des grandes classifications professionnelles pourra être menée; comme on l'a déjà dit, l'Institut canadien de l'hospitalité (ICH) envisage de mener une enquête, d'envergure nationale, au cours de la seconde moitié de 1981.
- (c) Une liste des établissements de formation potentiels, fondées sur les données actuelles concernant les établissements, doit également être dressée. Par exemple, un projet pilote de l'Ontario Hostelry Institute a déjà tenté de recenser les installations disponibles dans les écoles qui pourraient rapidement être converties en fonction de programmes élargis de formation, si le besoin s'en faisait tout à coup sentir.

Contrairement à la situation qui règne dans de nombreuses autres industries, les infrastructures nécessaires à la formation existent déjà et, pour certaines catégories professionnelles, la durée de cette formation n'est pas très longue. Cependant, il faut de toute nécessité mieux informer le public au sujet des établissements et des cours qu'ils dispensent.

Il semble que les problèmes actuels soient, de par leur nature à court terme et qu'il sera possible de les résoudre assez rapidement. Au cours des prochaines années, le blason de l'industrie sera probablement redoré, au fur et à mesure

que la base de données sur ses opérations s'élargira et que l'on reconnaîtra de plus en plus l'apport de l'industrie à l'économie canadienne.



PIB et croissance du revenu discrétionnaire pour les principaux pays d'origine du tourisme

Taux de croissance réels et projetés

(en pourcentage, par année)

	Pourcentages réels: 1966-1976		Pourcentages projetés			
	PIB - prix constants	Revenu discrétionnaire prix constants	PIB-prix constants 1976-80 1980-80 1985-90		Revenu discrétionnaire - prix constants 1976-80 1980-85 1985-90	
			1976-80	1980-80	1980-85	1985-90
Allemagne de l'Ouest	3.5	3.9	3.25	4.25	4.00	5.25
Etats-Unis	3.2	2.6	3.50	3.75	4.25	4.75
France	4.8	5.9	3.75	4.00	4.75	5.00
Canada	4.3	6.8	3.50	4.00	4.25	5.00
Pays-Bas	4.7	4.7	2.75	4.25	3.50	5.25
Japon	8.1	9.7	5.25	5.50	6.50	6.75
Royaume-Uni	2.0	3.3	2.25	2.75	2.75	2.75
Belgique/Luxembourg	3.9	3.4	2.50	4.00	3.25	5.00
Mexique	6.1	5.3 <sup>c</sup>	4.75	5.50	6.00	6.75
Autriche	4.3	6.0	2.75	4.00	3.50	5.00

(a) Source: OCDE, sauf pour le Mexique (ONV)

(b) i.e. revenue personnel disponible, moins les dépenses pour l'alimentation, le logement, le carburant et l'électricité - prix constants.

(c) Consommation privée.



# APPENDICE II

## DONNÉES DUR L'EMPLOI DANS LE SECTEUR DE L'ACCUEIL, SELON LES PROVINCES

(en milliers)

	<u>Total</u>	<u>Salariés</u>	<u>Travaillant contre rémunération</u>	<u>Total</u>	<u>Salariés</u>	<u>Travaillant contre rémunération</u>	<u>Total</u>	<u>Travaillant contre rémunération</u>
Maritimes	15.5	1.7	13.8	9.9	3.6	6.3	5.1	9.1
Québec	52.5	6.6	45.9	35.6	11.2	24.4	4.4	7.3
Ontario	109.8	14.0	95.9	60.5	13.7	46.8	6.9	8.3
Manitoba	13.5	1.4	12.1	9.1	2.5	6.6	4.5	7.0
Saskatchewan	7.8	.9	6.9	3.9	1.2	2.7	8.0	11.0
Alberta	36.6	4.6	32.0	16.8	2.7	14.1	9.0	9.5
C.-B.	37.6	3.7	33.9	23.2	3.3	19.9	5.5	6.1

(suite)

APPENDICE II  
(suite)

SALAIRES ET TRAITEMENTS

	<u>Gains hebdomadaires moyens (\$)</u>		<u>% du changement</u>	<u>Moyenne des heures de travail</u>		<u>Gains horaires moyens</u>	
	<u>Juin 1980</u>	<u>Juin 1971</u>		<u>Juin 1980</u>	<u>Juin 1971</u>	<u>Juin 1980</u>	<u>Juin 1971</u>
Maritimes	125.88	61.67	8.3	27.8	35.5	4.03	1.45
Québec	157.41	69.57	9.5	29.0	35.6	4.70	1.71
Ontario	122.48	70.52	6.3	25.4	31.0	4.04	1.96
Manitoba	118.90	63.11	7.3	24.8	28.8	4.13	1.87
Saskatchewan	130.38	66.04	7.9	24.6	33.8	4.52	1.71
Alberta	149.53	71.06	8.6	27.2	32.0	4.79	1.99
C.-B.	160.22	80.79	7.9	25.7	29.7	5.54	2.49

Source: Statistique Canada, 72-002

(1) La note au bas du tableau concernant le total de l'emploi au Canada s'applique également ici.







